

## **SKRIPSI**



### **PELAKSANAAN PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA KONSUMEN DI MAKASSAR**

**OLEH:**

**VITA SULFITRI Y. HAYA**

**B111 09 492**

**BAGIAN HUKUM ACARA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2013**

**HALAMAN JUDUL**

**PELAKSANAAN PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN DALAM SENGKETA KONSUMEN DI MAKASSAR**

**OLEH:**

**VITA SULFITRI Y. HAYA**

**B 111 09 492**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian studi  
sarjana dalam bagian Hukum Acara program studi Ilmu Hukum**

**PADA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2013**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

### **PELAKSANAAN PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA KONSUMEN DI MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**VITA SULFITRI Y. HAYA**

**B 111 09 492**

Telah Dipertahankan di Hadapan Panitia Ujian Skripsi yang Dibentuk  
dalam Rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana  
Bagian Hukum Acara Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin  
Pada Hari Selasa, 13 Agustus 2013  
Dan Dinyatakan Diterima

#### **Panitia Ujian**

**Ketua**



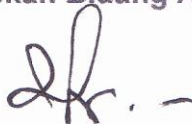
**Prof. Dr. Anwar Borahima, S.H., M.H.**  
NIP. 19601008 198703 1 001

**Sekretaris**



**Dr. Nurfaidah Said, S.H., M.H., M.Si**  
NIP. 19600621 198601 2 001

**An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,**



**Prof. Dr. Ir. Abrar Saleng, S.H., M.H.**  
NIP. 19630419 198903 1 003

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa :

Nama : Vita Sulfitri Y. Haya

Nomor Induk : B 111 09 492

Bagian : Hukum Acara

Judul : Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen dalam Sengketa Konsumen di  
Makassar

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian  
skripsi Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.**

Makassar, 18 Juli 2013

Pembimbing I



Prof. Dr. Anwar Borahima, S.H., M.H.  
NIP. 196010081987031001

Pembimbing II



Dr. Nurfaidah Said, S.H., M.H., M.Si  
NIP. 196006211986012001

## PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : **VITA SULFITRI Y. HAYA**

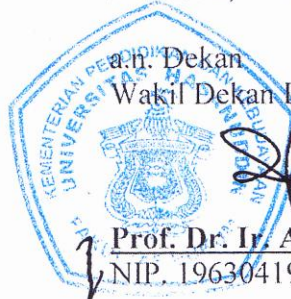
No. Pokok : B111 09 492

Bagian : Hukum Acara


Judul Skripsi : Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa  
Konsumen dalam Sengketa Konsumen di Makassar

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Juli 2013



a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

  
Prof. Dr. Ir. Abrar Saleng, S.H., M.H.  
NIP. 19630419 198903 1 003

## ABSTRAK

**VITA SULFITRI Y. HAYA (B111 09 492), *Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Konsumen di Makassar.* (dibimbing oleh Anwar Borahima dan Nurfaidah Said)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Makassar dan untuk mengetahui keefektifan dari putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar yakni pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar dan Pengadilan Negeri Makassar. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Yuridis Normatif yaitu di mana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis di dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan perilaku manusia yang dianggap pantas. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan anggota BPSK, Konsumen, Pelaku Usaha, dan Hakim Pengadilan Negeri Makassar.

Temuan yang diperoleh dari penelitian ini antara lain adalah dengan adanya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen lahirlah sebuah lembaga yang berfungsi untuk menangani masalah sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sengketa yang masuk ke dalam BPSK menghasilkan putusan BPSK. Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat berarti sudah tidak ada upaya hukum untuk putusan tersebut di BPSK, namun Undang-undang telah menegaskan bahwa pihak yang tidak menerima terhadap putusan tersebut dapat mengajukan “keberatan” ke Pengadilan Negeri. Implementasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dimulai dari pengajuan gugatan hingga proses persidangan yang menghasilkan putusan. Keefektifan putusan BPSK dilihat 2 aspek yaitu efektif karena proses beracara yang mudah, cepat, dan murah dan tidak efektif karena terhadap putusan BPSK yang bersifat final masih dimungkinkan adanya upaya keberatan di peradilan umum.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan kesehatan dan kekuatan serta ketabahan pada penulis untuk menyelesaikan tugas-tugas kuliah serta memenuhi syarat-syarat dalam mencapai gelar Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Penulisan skripsi ini terselesaikan atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik berupa fikiran, tenaga, maupun materi sejak penulis memulai kuliah hingga penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Yang tercinta, Kedua Orang Tua penulis, Ayahanda Yopi Haya, S.H., M.Kn., dan Ibunda Muntiani Anwar, S.H., yang sudah bersusah payah membesarkan dan memberikan dukungan yang tak henti-hentinya kepada penulis. Sudara-saudari Adik Hutomo Zulfikar Y. Haya dan Retno Wulandari Y. Haya. Tanpa mereka penulis tidak akan bisa sampai pada saat ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setingginya.
2. Yang tercinta, seluruh keluarga besar Surahmat Anwar, S.H., Sudarmalik Anwar S.Hut, M.Si., Dr. Gustiana A. Kambo, S.Ip, M.Si., Ernawati Anwar S. Kom., yang selalu memberikan dukungan serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta seluruh keluarga besar lainnya yang tidak sempat disebutkan satu persatu namanya.

3. Yang tercinta, seluruh keluarga besar Yodi Haya S.E., Fiverawati Haya, Joni Haya, S.T., Marlina Haya S.Hut., Andriani Haya S.E., dr. Yunus Haya, S.P.Og., dan Nirmalasari Haya, S.IP., yang selalu memberikan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Prof. Dr. Anwar Borahima, S.H., M.H., selaku ketua Bagian Hukum Perdata Universitas Hasanuddin, yang juga selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran, membantu dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Yang terhormat, Ibu Dr. Nurfaidah Said, S.H., M.Hum.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, yang juga selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan pengarahan, pengajaran dan perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang terhormat, Bapak Prof. Dr. Musakkir, S.H., M.H., Ibu Dr. Harustiati A. Moein, S.H., M.H., dan Bapak Muh. Basri, S.H., M.H., selaku dosen penguji yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk menguji hasil penelitian dari penulis demi perbaikan skripsi ini.
7. Yang terhormat, Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah banyak memberikan waktu dan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.



8. Yang terhormat, seluruh Staf Akademik serta jajarannya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan seluruh proses perkuliahan dari awal sampai saat ini.
9. Yang terhormat, seluruh Staf Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar khususnya kepada Bapak Qamaluddin, S.H., M.H., yang telah menyediakan waktunya untuk menjadi narasumber dan memberikan data-data berkaitan dengan penulisan ini.
10. Yang terhormat, Bapak Bontor Aroean S.H., M.H., dan Bapak Muh. Damis, S.H., M.H., selaku Hakim Pengadilan Negeri Makassar yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dan memberikan informasi yang berkaitan dengan penulisan ini.
11. Yang terhormat, seluruh Staf Pengadilan Negeri Makassar yang telah membantu dalam menyediakan fasilitas dan data-data yang berkaitan dengan penulisan ini.
12. Yang terhormat, seluruh Staf UPT KKN Universitas Hasanuddin yang selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Yang tercinta, Kak Kamal yang telah mengupayakan semaksimal mungkin untuk membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Yang terkasih, “The Buddies” lin, Nining, Annie, dan Teten yang selalu mendukung, membantu, memperhatikan penulis dalam bentuk moril dan materiil dalam menyelesaikan skripsi ini.

15. Yang terkasih, seluruh teman-teman Mahasiswa Kelas E, penghuni Gazebo Ismail, Alfy, Ardi, Ali, Zaldy, Anca, Kurniadi, Adit, Diaz, Cindy, Rara, Yusi, A.Dedy, Fadhil, Dayat, Aan, Panji, Ocha dan seluruh teman-teman lainnya yang tidak sempat disebutkan satu-satu namanya.

16. Yang terkasih, seluruh Tim MCC Perdata Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin 2012 yang senangtiasa memberikan doa kepada Penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

17. Yang terkasih, rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin khususnya Angkatan Doktrin 2009, yang telah banyak memberikan bantuan baik langsung atau tidak langsung.

Dengan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini ada kekurangan kesempurnaan, hal ini karena keterbatasan penulis sebagai ummat manusia.

Demikian atas semua bantuannya penulis ucapkan terima kasih.

Makassar, Agustus 2013

Penulis

Vita Sulfitri Y. Haya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Prosedur Beracara melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	9
B. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen .....	11
C. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	15
1. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	15
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
D. Sengketa Konsumen.....	28
1. Pengertian Sengketa Konsumen.....	28
2. Pihak-pihak dalam Sengketa Konsumen.....	30
3. Bentuk Sengketa Konsumen.....	33
E. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	35
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	38

2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	39
3. Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sistem Peradilan di Indonesia..	41
F. Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	44
G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Putusan .....	46

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian .....	49
B. Jenis dan Sumber Data .....	49
1. Jenis Data .....	49
2. Sumber Data .....	50
C. Teknik Pengumpulan Data .....	50
D. Analisis Data .....	51

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Implementasi dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	52
1. Prosedur Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	56
2. Proses Peralihan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ke Pengadilan Negeri ....	80
B. Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	85
1. Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	

di Makassar.....	88
2. Efektivitas Pelaksanaan Putusan Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar .....	94
<b>BAB V    PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah kasus yang diadukan kepada BPSK Kota Makassar sejak 2008 hingga 2012 .....	88
Tabel 2	Jumlah Kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar melalui Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase .....	89
Tabel 3	Jumlah Kasus yang masuk ke BPSK dilihat dari Objek yang diadukan .....	90
Tabel 4	Jumlah Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Negeri Makassar .....	91
Tabel 5	Penetapan eksekusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Makassar .....	92



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/ atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Dengan “diversifikasi” produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, dimana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik dimana konsumen berkediaman maupun yang berasal dari luar negeri.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas, dengan strata yang sangat bervariasi, menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang dan atau jasa dengan cara-cara yang seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak pada tindakan yang bersifat negatif, bahkan tidak terpuji, yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi,



antara lain, menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan, dan sebagainya.

Pada situasi ekonomi global dan perdagangan bebas, upaya mempertahankan pasar, atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih luas merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang makin ketat ini juga dapat memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya.

Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal ini disebabkan karena posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Hal ini dikemukakan oleh Edmon Makarim pada buku hukum perlindungan konsumen (Abdul Halim Barkatullah, 2010 : 1).

Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.

Demi terwujudnya kepastian hukum ini bertolak dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi bukan hanya oleh konsumen di Indonesia bahkan juga seperti yang dialami oleh konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya

sekedar bagaimana konsumen memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut kepada bagaimana menyadarkan kepada semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah, maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Ketentuan perundang-undangan mengharapkan agar para pengusaha menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang atau jasa yang berkualitas, aman dimakan / digunakan, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai (*real sonable*). Untuk pemerintah diharapkan juga menyadari bahwa diperlukan regulasi yang berkaitan dengan perpindahan barang dan / atau jasa dari pengusaha ke konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi jalannya regulasi tersebut dengan baik. Sedangkan konsumen harus menyadari hak-hak mereka sehingga konsumen dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah.

Lahirnya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini kurang mendapat perhatian agar bisa lebih baik dari sebelumnya.

Pada era ekonomi global saat ini masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di

masyarakat, selama ini masih banyak konsumen yang dirugikan karena perilaku-perilaku curang oleh pelaku usaha.

Untuk mencegah pelaku usaha terus-menerus berlaku curang, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar. Hal ini dikemukakan oleh Happy Sutanto (2008:75) bahwa:

UU perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 1, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum.

Pada awalnya konsumen yang merasa dirugikan karena memakai produk / jasa pelaku usaha hanya disediakan satu instrumen hukum untuk menuntut hak-haknya tersebut yaitu konsumen hanya bisa mengajukan gugatannya melalui pengadilan saja, namun dengan lahirnya undang-undang perlindungan konsumen sekarang ini, konsumen telah diberikan instrumen baru dalam membela hak-hak konsumen yang dilanggar. Di dalam undang-undang perlindungan konsumen tersebut telah disediakan instrumen baru bagi konsumen sebagai media untuk menuntut segala bentuk kerugian yang dialami konsumen akibat dari memakai / menggunakan produk pelaku usaha kepada suatu lembaga yang berbentuk sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau lebih dikenal dengan BPSK.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan berdasarkan Pasal 4 Ayat 2 Undang-undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman. Sehingga para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa bisa secara suka rela mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang yang pada intinya adalah penanganan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, konsultasi, pengawasan, melaporkan pada penyidik, menerima pengaduan, meneliti dan memeriksa sampai kepada menjatuhkan putusan terhadap sengketa konsumen.

Putusan yang telah dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika diantara para pihak tidak ada yang merasa dirugikan karena keputusan itu maka bisa saja langsung dilaksanakan, namun dalam hal ini bukan pihak BPSK yang langsung mengeksekusi tetapi melalui permohonan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini berarti, konsumen yang telah sepakat menyelesaikan sengketa mereka di Badan Panyelesaian Sengketa Konsumen yang pada

awalnya menginginkan agar perkara mereka cepat diselesaikan bukan hanya itu harapan konsumen terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga bisa segera di laksanakan, tetapi jika ada pihak yang merasa keberatan dengan putusan tersebut maka diberikan jalan untuk mengajukan keberatan tersebut di Pengadilan, sehingga penyelesaian sengketanya akan semakin lama.

Kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi saat penting bagi penulis untuk diteliti karena pada Pasal 54 Ayat (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan dari badan tersebut bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi, namun pada Pasalselanjutnya (Pasal 56 Ayat (2) UUPK) bahwa sehubungan dengan keputusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak diterima oleh para pihak dapat mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri. Hal ini nampak jelas bahwa dalam pelaksanaan praktiknya terjadi tumpang tindih.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis akan mencoba untuk mengkaji tentang Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Konsumen di Makassar.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut di atas maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Makassar?
2. Sejauh mana efektifitas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Makassar.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan putusan dalam penyelesaian sengketa konsumen.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian mengenai Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Konsumen di Makassar sebagaimana yang telah disinggung di muka, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ke arah yang lebih baik kepada seluruh masyarakat di Indonesia bahwa untuk masalah sengketa konsumen yang terjadi maka putusan yang dihasilkan oleh Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi, pemerintah, Departemen Perindustrian dan Perdagangan serta para pelaku usaha dan seluruh masyarakat Indonesia selaku konsumen dari suatu produk barang dan/ atau jasa sehingga putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat mewujudkan harapan semua pihak, khususnya bagi para pengguna produk barang/jasa (konsumen).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Prosedur Beracara melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

##### **a. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Secara teknis peradilan semu, permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 Kepmenperindang No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Bentuk permohonan penyelesaian Sengketa Konsumen diajukan secara lisan atau tertulis ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen setempat oleh konsumen.

Berdasarkan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen memuat secara benar dan lengkap adalah sebagai berikut:

- a. Identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri
- b. Nama dan alamat pelaku usaha
- c. Barang atau yang diadukan
- d. Bukti perolehan keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan
- e. Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.



Permohonan penyelesaian sengketa konsumen ditolak, jika :

1. Tidak memuat persyaratan-persyaratan ini permohonan penyelesaian sengketa konsumen tersebut
2. Permohonan gugatan bukan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dari segi administratif akan dicatat oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai format yang disediakan. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dibubuhi tanggal dan nomor registrasi, selanjutnya diberikan tanda terima terhadap permohonan sengketa konsumen tersebut.

Pasal 25 ayat (1) Kepmenperindang No. 350/MPP/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir dipersidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dilakukan secara tertulis dengan copy permohonan sengketa konsumen dalam 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan. Pasal 16 Kepmenperindang No. 350/MPP/12/2001 secara formal dalam surat panggilan tersebut dicantumkan

- a. Hari, tanggal, dan tempat persidangan

- b. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 26 ayat (2)).

Jawaban disampaikan selambat-lambatnya pada persidangan pertama, yaitu pada hari ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya (secara formal) permohonan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan Pasal 54 ayat (4) sampai jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Kepmenperindang No. 350/MPP/12/2001 Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

1. Persidangan dengan cara konsiliasi
2. Persidangan dengan cara mediasi, dan
3. Persidangan dengan cara arbitrase.

## **B. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya men\mang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan

konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen.

Saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi di pemasaran dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua maupun hanya kepada pihak-pihak tertentu saja.

Hubungan antara produsen dan konsumen dapat menciptakan suatu hubungan hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi yaitu *bevoegheid* atau kewenangan yang disebut hak dan *plicht* atau kewajiban (R. Soeroso, 1993 : 270).

Hubungan antara produsen dan konsumen dalam kebebasan berkontrak dapat digolongkan dalam tiga kategori, yaitu :

- a. Hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan syarat-syarat baku (*standard contracten, algemen voowaden, standard contract*), yaitu hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan syarat-syarat baku. Suatu klausula yang telah disediakan pengusaha dalam suatu konsep surat perjanjian tidak

pernah dapat ditinjau kembali. Konsumen hanya dapat menerima syarat-syarat perjanjian itu atau tidak mengadakan perjanjian sama sekali. Kelebihan kemampuan pengusaha tertentu untuk menentukan sendiri syarat-syarat suatu perjanjian, tanpa dapat dikoreksi kecuali konsumen bersedia untuk tidak mendapatkan barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya, menyebabkan konsumen pada dasarnya kehilangan kebebasannya. Dalam kondisi demikian, bagi konsumen asas kebebasan dalam hukum perjanjian berarti tidak adanya kebebasan kehendak.

- b. Hubungan hukum secara sukarela, yaitu dapat terjadi antara konsumen dengan produsen dengan mengadakan perjanjian tertentu. Dengan perjanjian atau persetujuan tersebut, seperti yang disebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdara, yaitu setiap perbuatan seseorang atau lebih yang mengikatkan diri dengan seorang atau lebih. Hubungan hukum itu menimbulkan hak dan kewajiban yang sama pada masing-masing pihak. Apabila salah satu pihak lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk memberikan sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai perjanjian tersebut maka dapat terjadi perbuatan ingkar janji, cederat janji (wanprestasi).
- c. Hubungan hukum tidak secara sukarela, yaitu terjadi tanpa adanya suatu persetujuan atau perjanjian yang disebabkan oleh suatu perbuatan atau kelalaian atau kurang hati-hati satu pihak yang menimbulkan kerugian. Pasal 1354 KUHPerdara diatur perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada

pihak lain. Dalam hubungan hukum konsumen kaedah ini sangat penting oleh karena konsumen tidak pernah berhadapan atau mengadakan hubungan hukum secara langsung dengan pemilik atau penanggungjawab usaha.

Bertolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir dari produk barang atau membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (2000 : 37) berpendapat bahwa:

Pentingnya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen karena mengenai proses sampai hasil produksi barang atau jasa yang telah dihasilkan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun. Sistem perlindungan konsumen tidak dapat hanya memanfaatkan perangkat hukum nasional dalam jaringan kerjasama antar negara. Hal ini sangat penting mengingat pihak yang berkepentingan dalam era perdagangan bebas saat ini makin luas dan terbuka serta makin bervariasi, yaitu antar negara asosiasi produsen sejenis, antar kawasan ekonomi dan bahkan antar pihak-pihak yang mempunyai pengaruh untuk produk tertentu dalam rangka memperebutkan pasar

Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat massal tersebut, serta hubungan antara pihak secara individual/personal dapat menciptakan hubungan-hubungan hukum yang spesifik yang sangat bervariasi dan dipengaruhi oleh berbagai keadaan, antara lain; kondisi harga dari suatu jenis komoditas

tertentu, penawaran dan syarat perjanjian, fasilitas yang ada sebelum dan setelah jual dan kebutuhan para pihak para rentan waktu tertentu.

### **C. Hak dan Kewajiban Para Pihak**

Pada setiap transaksi jual beli barang dan/atau jasa pasti di dalamnya melibatkan konsumen dan pelaku usaha, sebagaimana yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya tentang beberapa definisi konsumen dan pelaku usaha. Pada saat menjalankan transaksi jual beli barang dan/atau jasa para pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi. Dengan demikian, setiap konsumen dalam menjalankan perannya harus mengerti betul apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya. Begitu pula sebaliknya setiap pelaku usaha juga diminta agar mengerti dan paham mengenai hak dan kewajibannya dalam melaksanakan usahanya.

#### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagai mana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962 (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011: 38) yaitu:

- a. hak memperoleh keamanan
- b. hak memilih
- c. hak mendapatkan informasi
- d. hak untuk didengar

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, yang kemudian oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union – IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 39) yaitu:

- a. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- b. hak untuk memperoleh ganti rugi
- c. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- d. hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

Disamping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap atau EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 39). Lima hak dasar tersebut adalah:

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi
- c. Hak mendapat ganti rugi
- d. Hak atas penerangan
- e. Hak untuk didengar

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak



konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 40). Hak-hak konsumen tersebut adalah:

a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan

Dimaksudkan untuk menjamin kemanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.

b. Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk yang diinginkan sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

c. Hak untuk memilih

Hak untu memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar.

d. Hak untuk didengar

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian

yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup

Hak ini merupakan hak yang mendasar karena menyangkut kelangsungan hidup seseorang. Dengan demikian, setiap konsumen berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya secara layak.

f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut kerugian atas diri konsumen sendiri.

g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan.

- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari permainan harga yang tidak wajar, karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

- j. Hak untuk mendapat upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan barang atau jasa.

Perbandingan hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan 10 hak konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 46) yaitu:

Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut, terdapat satu hak yang tidak terdapat pada 10 hak konsumen yang diuraikan sebelumnya, yaitu “hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”, namun sebaliknya Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mencantumkan secara khusus tentang “hak untuk memperoleh kebutuhan hidup yang bersih dan sehat” tapi hak tersebut dapat dimasukkan ke dalam hak yang terakhir dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut yaitu “hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya”. Sedangkan hak-hak lainnya hanya perumusan yang lebih dirinci, tapi pada dasarnya sama dengan hak-hak yang disebutkan sebelumnya.

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga hak yang menjadi prinsip dasar (Ahmadi Miru 2011 : 184). Ketiga prinsip dasar tersebut adalah:

- a. Prinsip perlindungan kesehatan / harta konsumen, yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
- b. Prinsip perlindungan atas barang dan harga, dimaksudkan agar konsumen berhak mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan harga yang wajar
- c. Prinsip penyelesaian sengketa secara patut, dimaksudkan agar konsumen berhak memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Ketiga prinsip tersebut sangat esensial bagi konsumen sehingga dapat dijadikan sebagai prinsip perlindungan hukum bagi konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 47).

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas haruslah dipenuhi, baik itu oleh pemerintah maupun oleh para pelaku usaha (produsen), karena adanya pemenuhan hak-hak tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Disamping ada hak-hak konsumen yang harus diwujudkan, terdapat juga kewajiban konsumen yang harus diperhatikan oleh

konsumen agar konsumen dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang telah termuat dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal yang penting mendapat pengaturan. Banyak konsumen yang menderita kerugian akibat penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikarenakan konsumen tidak membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang disampaikan oleh pelaku usaha pada label produk. Misalnya untuk penggunaan obat-obatan dari dokter atau berdasarkan etiket produk tersebut telah diberikan instruksi bahwa pemakaiannya hanya pada dosis tertentu, namun konsumen sendiri yang tidak mematuhi instruksi tersebut. Tanpa dibekali

dengan pengetahuan yang memadai, tindakan tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidaktepatan penggunaan obat, yang bukannya menyembuhkan tetapi justru memperparah penyakit. (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 48)

Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 49)

Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang / diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Selain itu, konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha. Hal itu sudah menjadi biasa dan sudah semestinya dalam suatu transaksi jual beli barang dan/atau jasa.

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban

konsumen ini, tidak cukup terealisasi jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama oleh pelaku usaha. (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 50)

Dengan demikian, konsumen perlu memperhatikan hak-hak yang perlu diperjuangkan. Sebagai konsumen kita tidak bisa tinggal diam, tanpa bisa berbuat apa-apa ketika hak-hak tersebut jelas-jelas telah dilanggar dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa produsen (pelaku usaha) dan konsumen merupakan bagian penting dari hubungan atau transaksi ekonomi. Untuk memberi kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-kewajiban masing-masing pihak yang saling bertransaksi, penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban pelaku usaha tak kalah pentingnya dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen itu sendiri.

Adanya hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. (Happy Sutanto 2008 : 34)

Bedasarkan Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen hak pelaku usaha dalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.

Menyangkut hak-hak pelaku usaha yang lainnya, sebenarnya lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / Pengadilan dalam tugas dan wewenangnya melakukan penyelesaian



sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan hak pelaku usaha dapat dihindari.

Sama halnya dengan konsumen yang memiliki kewajiban, pelaku usahapun juga mempunyai kewajiban yang harus diperhatikan dalam memperdagangkan barang dan/jasanya. Berdasarkan Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pada Undang-undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Pada Undang-undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2011 : 54). Hal ini dikarenakan pada pelaku usaha meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang / diproduksi sampai pada tahap penjualan.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena

informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.

#### **D. Sengketa Konsumen**

##### **1. Pengertian Sengketa Konsumen**

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebuah institusi administrasi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Pasal 1 butir 11 Undang-undang Perlindungan Konsumen)
- b. Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat Ayat (2) dan Pasal 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Asal mula sengketa berawal pada situasi di mana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Biasanya dimulai dari perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok. Apabila perasaan kecewa atau tidak puas disampaikan kepada pihak kedua dan pihak kedua menanggapi dan dapat memuaskan pihak pertama maka selesailah konflik tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan pendapat tersebut harus berkelanjutan maka akan terjadi apa yang disebut sengketa. Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian

Terdapat perbedaan ruang lingkup sengketa konsumen dengan sengketa transaksi konsumen (Abdul Halim Barkatullah 2008 : 108) yakni:

Ruang lingkup sengketa konsumen lebih luas dibandingkan dengan sengketa transaksi konsumen. Sengketa konsumen dapat mencakup semua segi hukum bagi keperdataan, pidana, maupun tata negara. Sedangkan istilah sengketa transaksi konsumen lingkungannya lebih sempit, hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum, bukan ke peradilan tata usaha negara. Dengan

demikian sengketa konsumen dalam hal ini hanya mencakup aspek hukum perdata dan pidana saja.

Menurut Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350 / MPP / Kep / 12 / 2001 tanggal 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.

Berdasarkan uraian di atas dan kaitannya dengan hak-hak konsumen, maka dapat diartikan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang/jasa dengan pelaku atau produsen yang telah melanggar hak-hak konsumen.

## **2. Pihak-pihak dalam Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen. Konsumen sebagai pengguna/ pemakai barang atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang atau jasa. Barang atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang yang umumnya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen dan tidak untuk diperdagangkan. (Abdul Halim Barkatullah 2008 : 109).

#### **a. Konsumen**

Sebagai pengguna/pemakai barang atau jasa, konsumen dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu : pertama yaitu konsumen yang membeli produk barang/jasa untuk diolah kembali kemudian diperdagangkan. Kedua yaitu konsumen yang memakai barang/jasa untuk memenuhi kebutuhannya sendiri (untuk tujuan non komersial).

Berdasarkan penjelasan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, kelompok pertama dapat dikategorikan sebagai konsumen antara. Dikatakan sebagai konsumen antara karena konsumen ini menggunakan atau memakai produk barang/jasa untuk meneruskan proses produksi menjadi produk lainnya dan selanjutnya hasil produksi tersebut akan dijual kembali ke masyarakat. Sedangkan kelompok kedua adalah diartikan sebagai konsumen akhir, dikatakan sebagai konsumen akhir karena konsumen ini merupakan pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk barang/jasa. Selanjutnya sesuai dengan uraian diatas, maka dengan demikian pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir yang menggunakan produk barang/jasa.

## **b. Pelaku Usaha**

Salah satu pihak yang ada dalam sengketa konsumen adalah pelaku usaha sebagai penyedia barang/jasa. Pelaku usaha dalam arti yang lebih sempit, biasanya dikatakan sebagai produsen. Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan bahwa ada empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha baik privat maupun publik) (Abdul Halim Barkatullah 2008 : 111). Keempat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Seperti perbankan, usaha leasing tengkulak, penyedia dana, dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lainnya (bahan baku, bahan tambahan / penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang / badan usaha yang memproduksi sandang, orang/usaha berkaitan dengan pembangunan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan / perasuransian, perbankan. Orang / usaha berkaitan dengan obat-obatan, narkotika, dan sebagainya.
- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang atau jasa tersebut kepada masyarakat seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, kedai, toko supermaket, hypermarket, rumah sakit, warung dokter, kantor pengacara, dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Butir 3, Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun

bukan badan hukum yang mendirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjelasan mengenai Pasal tersebut adalah dikatakan sebagai pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah Perusahaan, Koorporasi, Badan Usaha Milik Negara, Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas nampak bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen telah mencoba untuk mendefinisikan pelaku usaha secara luas, tidak hanya pada kalangan pabrikan saja tetapi juga bagi para distributor dan jaringan lainnya.

### **3. Bentuk Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen terjadi karena adanya ketidak-puasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Setiap kali konsumen membeli dan menggunakan barang konsumen hendaknya waspada agar tidak dirugikan.

Bentuk sengketa konsumen yang disebabkan oleh kerugian yang diderita oleh konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Cacat Tubuh / Fisik (*Personal Injury*)



Adalah cacat fisik atau kerugian yang melekat pada diri konsumen sebagai akibat dari mengkonsumsi suatu produk.

b. Cacat Fisik (*Injury to The Product it Self / Some Other Property*)

Adalah kerugian yang diderita akibat rusaknya produk barang atau tidak berfungsinya produk yang sudah dibeli.

c. Kerugian Ekonomi (*Pure Economic Loss*)

Adalah kerugian yang langsung berkaitan dengan produk yang dibelinya yang muncul ketika produk itu tidak sesuai dengan tingkat performance yang diharapkan.

Kerugian semacam ini ada dua tipe yaitu:

- i. Kerugian Ekonomi Langsung, (*Direct Economic Loss / Diminution Value of The Product*), yaitu kerugian yang dialami oleh konsumen karena pengurangan nilai dari produk yang dibelinya.
- ii. Kerugian Ekonomi Tidak Langsung (*Indirect Economic Loss / Resulting From The Performace of Product*), adalah kerugian yang disebabkan oleh performance dari produk yang dibelinya atau produk yang cacat sehingga tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka dengan demikian kita dapat melihat bahwa penyebab sengketa konsumen itu terjadi bukan hanya karena kerugian yang secara langsung diderita oleh

konsumen dalam penggunaan/pemakaian produk pelaku usaha tetapi juga menunjukkan bahwa sengketa konsumen ini bisa terjadi akibat kerugian yang diderita konsumen secara tidak langsung dalam penggunaan suatu produk atau barang tertentu.

#### **E. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Penyelesaian suatu perkara atau sengketa di dalam kehidupan masyarakat saat ini dalam praktiknya tidak hanya dilakukan melalui pengadilan tetapi juga dapat diselesaikan di luar jalur pengadilan. Salah satu sengketa yang dapat diselesaikan di luar pengadilan adalah sengketa konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang ada di masyarakat, pemerintah telah memberikan instrumen baru berupa lembaga hukum yang berbentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) guna menyelesaikan sengketa konsumen.

Berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tertanggal pada 21 Juli 2001, pembentukan ini sesuai amanat yang terkandung di dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian dipertegas dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia yaitu Pada Tahap I telah dibentuk 10 Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Menindaklanjuti pembentukan BPSK tersebut sesuai dengan amanat Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 itu, keluarlah Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Pada tahap II dibentuk 14 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarindah, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Palangkaraya, Dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Dan Kabupaten Jenepono. Pada tahap III dibentuk 4 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung. Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen yang sudah mempunyai anggota dan diangkat berdasarkan keputusan menteri perdagangan berjumlah 22 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan hukum yang mendukung terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen :

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- e. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- f. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- g. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- h. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang

Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- i. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- j. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).
- k. Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### **1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah merupakan badan yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu lembaga khusus yang telah di atur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang khusus menangani sengketa konsumen. Tugas utama dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada intinya adalah menangani sengketa konsumen melalui jalan mediasi, arbitrase maupun konsiliasi.

## **2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa**

Sebagaimana telah di jelaskan, tugas penyelesaian sengketa konsumen dibebankan kepada badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) maka selanjutnya akan dipaparkan secara khusus mengenai apa dan bagaimana tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (12), BPSK adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Disamping tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen, lembaga ini juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Bentuk konsultasinya adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing.
- b. Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha.
- c. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.
- d. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud di angka 7 dan 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.

- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan atau menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan pemaparan tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa tersebut di atas, dapat dilihat bahwa tugas utama dari dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa adalah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen namun selain itu pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga mempunyai tugas lain yakni untuk lebih mengayomi dan memberikan fasilitas kepada konsumen untuk lebih dapat mengerti tentang apa-apa saja hak-hak dari konsumen.

### **3. Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sistem Peradilan di Indonesia**

#### **a. Sistem Peradilan**

Sistem peradilan dapat ditinjau dari dua segi: *pertama*, segala sesuatu yang berkenaan dengan penyelenggaraan peradilan, *kedua* sistem peradilan diartikan sebagai proses



mengadili (memeriksa dan memutus perkara). (Abdul Halim Barkatullah 2008 : 180)

Lembaga peradilan merupakan suatu institusi yang menjalankan fungsi hukum atau menegakkan keadilan. Tidak adanya bangsa yang dapat dikategorikan beradab tanpa mempunyai hukum yang adil dan pengadilan yang baik dan berdaulat.

Sejarah perjalanan umat manusia menunjukkan bahwa semakin baik hukum dan pengadilan suatu bangsa, akan semakin tinggi kualitas peradaban bangsa yang bersangkutan. Proses pengadilan yang transparan, logis, independen, dan adil akan memberikan kontribusi kebenaran moral dan pencerahan bagi pemikiran serta tingkah laku masyarakat secara elegan. Sebaliknya, putusan pengadilan yang tidak nalar dan bertentangan dengan rasa keadilan masyarakat akan menimbulkan matinya akal sehat.

Putusan pengadilan memikul beban tanggung jawab agar menjadi figur puncak kearifan dari penyelesaian perkara yang terjadi di masyarakat. Putusan pengadilan yang benar-benar berdasarkan kepada rasa keadilan dapat mencegah tindakan main hakim sendiri, keraguan dan ketidakpercayaan terhadap lembaga pengadilan dan balas dendam dari rasa

ketidakpuasan terhadap putusan serta berbagai sikap tidak beradab lainnya.

Fenomena yang terjadi saat ini pada dunia peradilan di Indonesia adalah munculnya lembaga-lembaga baru misalnya Peradilan Hak Asasi Manusia, Komisi Yudisial, Pengadilan Korupsi *ad hoc*, Pengadilan Niaga, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan lain sebagainya. Hal ini semua dibentuk untuk membangun peradilan yang bermartabat yang berperan secara elegan di mata bangsa dan dunia.

**b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di dalam Sistem Peradilan di Indonesia**

Salah satu tujuan diberlakukannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah agar terciptanya perekonomian yang sehat. Sehingga dalam perputaran perekonomian serta dalam membangun perekonomian nasional para konsumen tidak dirugikan. Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen di Amerika dikenal adanya lembaga *The Consumer Product Safety Commission* yang merupakan institusi pemerintah (Abdul Halim Barkatullah 2008 : 181)

Undang-undang perlindungan konsumen memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 ayat (4) Undang-undang

Perlindungan Konsumen adalah: “Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”

#### **F. Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Pada setiap bentuk penyelesaian sengketa, baik yang dilakukan melalui lembaga pengadilan maupun di luar pengadilan, masalah yang paling utama dipertanyakan adalah apakah putusan yang dihasilkan nanti mengikat atau tidak bagi para pihak, dengan kata lain apakah putusan tersebut dapat langsung dilaksanakan atau tidak.

Dasar hukum kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, hal ini secara jelas dan tegas telah diatur dan ditetapkan dalam Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat. Lebih lanjut kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2000 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 42 Ayat 1 menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan putusan yang final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Final berarti penyelesaian sengketa

mestinya sudah berakhir dan tidak adanya upaya hukum keberatan, mengikat berarti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan para pihak.

Proses dikeluarkannya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan secara bertahap, yaitu Pasal 39 SK Memperindag No.350/MPP/Kep/12/2001:

- a. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat.
- b. Maksimal jika hal itu telah diusahakan (dengan sungguh-sungguh), ternyata tidak tercapai mufakat maka putusan dilakukan cara voting atau suara terbanyak.

Amar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terbatas pada 3 (tiga) alternatif, yaitu termuat dalam Pasal 40 SK Memperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001:

- a. Perdamaian
- b. Gugatan ditolak
- c. Gugatan dikabulkan

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa:

- a. Ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dapat berupa:
  - 1) Pengembalian uang

- 2) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.
  - 3) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan (Pasal 10 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, SK Memperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).
- b. Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). (Pasal 60 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 3 huruf I, dan Pasal 40 Ayat (3) butir b SK Memperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

#### **G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Putusan**

Pada dasarnya untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka yang pertama-tama harus diukur adalah sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak. (Achmad Ali, 2009 : 375). Sama halnya dengan putusan baik itu yang dikeluarkan oleh Lembaga Peradilan maupun Lembaga Arbitrase. Tentu saja, jika suatu aturan hukum ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasaran ketaatannya, maka akan dikatakan bahwa aturan hukum yang bersangkutan adalah efektif. Begitu pula dengan pelaksanaan putusan. Namun ditaatinya aturan hukum belum bisa mengukur derajat sejauh mana keefektivitas suatu aturan hukum atau putusan.

Seseorang menaati atau tidak suatu aturan hukum tergantung kepada kepentingannya (Achmad Ali, 2009 : 375).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ketaatan terhadap hukum secara umum, menurut Achmad Ali yang juga diakui oleh C.G. Howard & R. S. Mumners adalah *law is nature and limit* (Achmad Ali, 2009 : 376) antara lain:

- a. Relevansi aturan hukum secara umum, dengan kebutuhan hukum dengan orang-orang yang menjadi target aturan hukum secara umum itu. Oleh karena itu, jika aturan hukum yang dimaksud berbentuk undang-undang, maka pembuat undang-undang dituntut untuk mampu memahami kebutuhan hukum dari target pemberlakuan undang-undang tersebut.
- b. Kejelasan rumusan dari substansi aturan hukum, sehingga rumusan dapat dipahami oleh target diberlakukannya aturan hukum.
- c. Sosialisai yang optimal kepada seluruh target aturan hukum itu.
- d. Jika hukum yang dimaksud adalah perundang-undangan, maka seyogyanya aturan bersifat melarang, dan jangan bersifat mengharuskan, sebab hukum yang bersifat melarang lebih mudah daripada hukum yang bersifat mengharuskan.
- e. Sanksi yang diancam oleh aturan hukum itu, harus dipadankan dengan sifat aturan hukum yang dilanggar tersebut.

- f. Berat ringannya sanksi yang diancamkan dalam aturan hukum, harus proporsional dan memungkinkan untuk dilaksanakan.
- g. Kemungkinan bagi penegak hukum untuk memproses jika terjadi pelanggaran terhadap aturan hukum tersebut, adalah memang memungkinkan karena tindakan yang diatur dan diancamkan sanksi, memang tindakan yang konkret dapat dilihat, diamati, oleh karenanya memungkinkan untuk diproses dalam setiap tahapan (penyidikan, penyelidikan, penuntutan dan penghukuman).
- h. Aturan hukum yang mengandung norma moral berwujud larangan, relatif akan jauh lebih efektif ketimbang aturan hukum yang bertentangan dengan nilai moral yang dianut oleh orang-orang yang menjadi target sasaran aturan hukum.
- i. Efektif atau tidak efektifnya aturan hukum secara umum, juga tergantung pada optimal tidaknya aparat penegak hukum untuk menegakkan berlakunya aturan hukum tersebut.
- j. Efektif atau tidaknya aturan hukum secara umum, juga mensyaratkan adanya standar hidup sosio-ekonomi yang minimal di dalam masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang peneliti pilih yaitu di wilayah Kota Makassar, pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar dan Pengadilan Negeri Makassar.

Penulis memilih Kota Makassar sebagai lokasi penelitian sebab Makassar merupakan salah satu kota besar di kawasan Indonesia Timur yang telah banyak terjadi sengketa konsumen. Selain itu penulis memilih Kota Makassar sebagai lokasi penelitian karena lokasi atau tempat Badan Penyelesaian Sengketa yang ada di Sulawesi selatan itu hanya ada di Kota Makassar dan Kota Jeneponto, mengingat bahwa belum semua Kabupaten/Kota di Indonesia dilakukan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti melalui studi kepustakaan, dengan cara menelaah



berbagai sumber yang telah ada yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

## **2. Sumber Data**

Adapun sumber data dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Sumber Penelitian Lapangan (*field Research*), yaitu sumber data lapangan sebagai salah satu pertimbangan hukum dari para penegak hukum yang menangani sengketa konsumen ini.
- b. Sumber Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu sumber data yang diperoleh dari hasil penelaahan beberapa literatur dan sumber bacaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk data primer, pengumpulan datanya dilakukan dengan cara mengadakan wawancara (*Interview*), yaitu dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait ataupun yang menangani sengketa konsumen ini, antara lain anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, konsumen, pelaku usaha, Panitra Pengadilan Negeri Makassar dan Hakim Pengadilan Negeri Makassar.
2. Untuk data sekunder, pengumpulan datanya dilakukan dengan cara menelaah dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang ada

kaitannya dengan objek penelitian yang diberikan oleh pihak yang terkait dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pengadilan Negeri Makassar.

#### **D. Analisis Data**

Data yang akan diperoleh dari hasil penelitian ini akan disusun dan dianalisis secara kualitatif, kemudian selanjutnya data tersebut diuraikan secara deskriptif guna memperoleh gambaran yang dapat dipahami secara jelas dan terarah untuk menjawab permasalahan yang penulis teliti.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Implementasi dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Sengketa konsumen terjadi karena adanya perbedaan pandangan dan pendapat antara para pihak mengenai hal tertentu. Itulah pendapat orang-orang pada umumnya jika ditanya akan apa yang dimaksud dengan sengketa. Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa hak-haknya telah dirugikan dan pihak yang lainnya tidak merasa demikian.

Menurut AZ. Nasution, sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. (M. Masril 2009 : 81). Sedangkan menurut Sidharta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata negara. (M. Masril 2009 : 81).

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan yang jelas tentang apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata “sengketa konsumen” dijumpai pada beberapa bagian dari Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 Butir 11 Undang-undang Perlindungan Konsumen jo. Bab XI Undang-undang Perlindungan Konsumen
2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa konsumen secara konsisten, yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen memiliki kekhasan, karena sejak awal para pihak yang berselisih, khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan menyelesaikan sengketa itu dalam lingkungan peradilan, misalnya pada peradilan umum dan konsumen juga dapat memilih jalan penyelesaian sengketanya di luar pengadilan. Hal ini dipertegas oleh Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang penyelesaian sengketa bahwa penyelesaian sengketa sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen dan dihubungkan dengan penjelasan di atas, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyelesaian

sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara-cara damai yang mengacu pada ketentuan Pasal 1851 sampai Pasal 1864 KUHPerdata, Pasal-Pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian (*dading*);
2. Penyelesaian melalui pengadilan, penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku.
3. Penyelesaian di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menempuh salah satu dari ketiga cara penyelesaian yang ditawarkan pada Pasal 45 ayat (2) di atas yang sesuai dengan keinginan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa sehingga dapat menciptakan hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian (Susanti Adi Nugroho 2011: 98) yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
  1. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri
  2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian sengketa Konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Bahkan dalam penjelasan Pasal tersebut dikemukakan bahwa dalam setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.

## **1. Prosedur Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan badan baru yang telah dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib memberikan putusannya hal ini berdasarkan pada Pasal 55 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana (Susanti Adi Nugroho 2011:99). Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing.

Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen di Kota/Kabupaten tempat domisili konsumen atau di Kota/Kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

Undang-undang Perlindungan Konsumen menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa hal ini ditegaskan dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Proses beracara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibagi dalam beberapa tahap yang dimulai dari tahap pengajuan gugatan sampai pada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan.

#### a. Tahap Pengajuan Gugatan

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdekat dengan



tempat tinggal konsumen. Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan permohonan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, atau konsumen belum dewasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku terhadap orang asing/warga negara asing. Hal ini berdasarkan pada Pasal 15 ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

Permohonan yang diajukan secara tertulis, kepada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan memberikan tanda terima kepada pemohon. Berdasarkan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis hendaknya melampirkan dokumen mengenai:

- 1) Nama dan alamat lengkap dokumen atau ahli warisnya atau kuasanya yang disertai dengan bukti diri.
- 2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha
- 3) Barang dan/atau jasa yang diadukan
- 4) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain) bila ada

- 5) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan/atau jasa tersebut
- 6) Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh
- 7) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (bila ada)

Permohonan yang diajukan secara lisan, maka sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001) atau permohonan bukan merupakan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan kopi permohonan konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Pemanggilan pelaku usaha terlebih dahulu dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat

persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama (Sesuai Pasal 26 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).

Pada tahapan ini, jika pada hari yang telah ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf i Undang-undang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 3 huruf i Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut. Namun menurut hasil wawancara dengan ibu Sri Rejeki S.H., yang telah penulis lakukan di lokasi penelitian, dalam hal permohonan bantuan oleh Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada penyidik untuk memanggil pelaku usaha secara paksa ini, pada umumnya tidak dipatuhi oleh penyidik, karena disamping kepada belum adanya sosialisasi kepada penyidik mengenai “tugas baru” ini juga karena tidak diaturnya secara jelas mengenai bagaimana proses pemanggilannya dan sanksinya, sedangkan Undang-undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak memberikan penjelasan secara jelas

tentang bagaimana mekanisme penyidik dalam melaksanakan ketentuan tersebut. Hal inilah yang terkadang menjadi hambatan bagi para anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal memanggil pelaku usaha untuk menghadiri panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bagi pelaku usaha yang telah hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketanya yang harus disetujui oleh pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati para pihak adalah: konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Jika cara yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika cara yang dipilih oleh para pihak adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan Penetapan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitra. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit

terdiri dari 3 anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha masing-masing sebagai anggota. Sedangkan panitra ditunjuk dari anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan.

b. Tahap Persidangan

Secara keseluruhan ketentuan Pasal 26 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tersebut mendorong dan menuntut Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berbuat teliti dan cermat tentang prosedur pemanggilan pada persidangan pertama. Persidangan pertama harus sudah dilakukan pada hari ke-7 (ketujuh) ini terhitung sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) telah dinyatakan dan benar menurut Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

Maksimal Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberi waktu 3 hari kerja untuk memeriksa kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK). Pada tahap ini, dituntut sikap aktif Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jadi maksimal waktu yang dimiliki Ketua Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen sampai dengan dilaksanakannya persidangan pertama, yaitu maksimal 10 hari kerja, tidak termasuk hari libur nasional.

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (sesuai Pasal 27 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001). Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (sesuai Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai Pasal 36 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001), yaitu :

1. Persidangan dengan cara konsiliasi
2. Persidangan dengan cara mediasi
3. Persidangan dengan cara arbitrase

Ketiga tata cara persidangan tersebut kehadiran kuasa hukum memang tidak dilarang, baik dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 dalam Pasal 15 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menentukan sebagai berikut: “Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya” bahkan, Pasal 5 ayat (5) surat keputusan tersebut juga menegaskan:

“Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol dari ahli waris atau kuasanya”. Ketentuan Pasal 5 ayat (5) surat keputusan ini menyangkut permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara tertulis, jika yang dimaksudkan bukan kuasa hukum (bukan advokad, pengacara, pengacara publik, penasehat hukum, dan sebutan-sebutan lainnya), melainkan:

1. Suami atau istri dalam hal ini konsumen sakit atau cacat
2. Anak konsumen dalam hal konsumen sudah lanjut usia atau keadaan sakit atau cacat
3. Orang tua atau wali konsumen dalam hal konsumen masih anak-anak atau dibawah umur, atau
4. Tetangga atau orang terdekat konsumen dalam hal konsumen sakit atau cacat, padahal tidak ada keluarga terdekat lainnya.

Konsumen yang tidak dapat mengajukan permohonan Penyelesaian Sengketa dan/atau memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka tidak ada salahnya kuasa disitu (bukan kuasa hukum) diperkenankan mengajukan permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara tidak tertulis.

## 1) Persidangan dengan Cara Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. (Susanti Adi Nugroho 2011: 106)

P.C Rao mendefinisikan konsiliasi sama dengan mediasi (Susanti Adi Nugroho 2011:106)

*“A non binding procedure in which discussions between the parties are initiated without the intervention of any third party with object of arriving at a negotiated settlement of the dispute”*

Dalam praktik istilah mediasi dan konsiliasi mang sering dipertukarkan. Seperti juga mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri.

Konsiliator hanya melakukan tindakan (Susanti Adi Nugroho 2011: 106) seperti :

1. Mengatur waktu dan tempat pertemuan oleh para pihak
2. Mengarahkan subjek pembicaraan
3. Membawa pesan dari satu pihak ke pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak

Pada umumnya konsiliator juga dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan



persetujuan atas usulan pihak ketiga tersebut (konsiliator) dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

Konsiliasi bisa bersifat sukarela tetapi juga ada yang bersifat wajib. Konsiliasi wajib adalah konsiliasi yang wajib dijalankan terlebih dahulu (diwajibkan oleh undang-undang) sebelum perkaranya diajukan ke pengadilan. Di banyak negara, konsiliasi wajib ini (kadang-kadang juga mediasi) misalnya dalam bidang perselisihan perburuhan, perceraian, dan lain-lain.

Berdasarkan Pasal 28 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, tugas majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah

1. Sebagai konsiliator memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
2. Memanggil saksi-saksi serta saksi ahli, dan bila diperlukan
3. Menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan
4. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

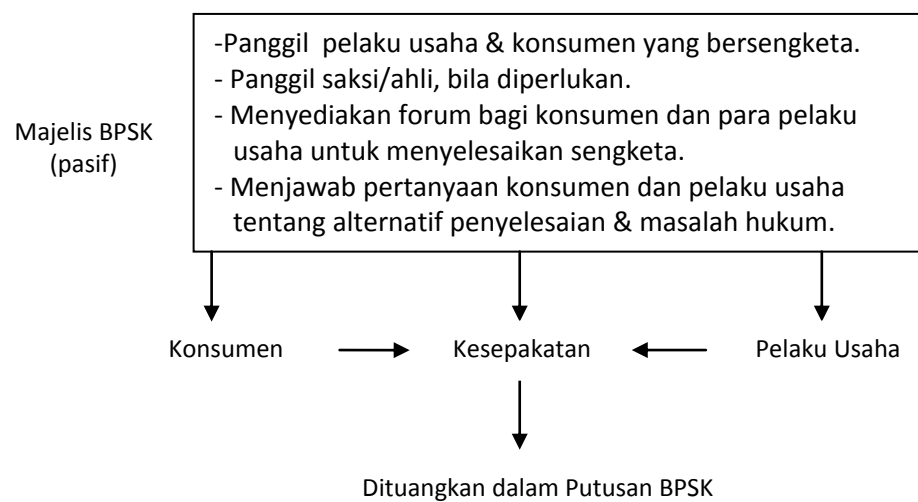
Berdasarkan Pasal 29 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ada 2 cara yaitu: pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugian.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menguatkan perjanjian tersebut.

Apabila diilustrasikan, maka proses penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:



Sumber: Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, hal 111

## 2) Persidangan dengan Cara Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.

Black, Hendry Campbell, mendefinisikan mediasi (Susanti Adi Nugroho 2011:109) yaitu:

*“Mediation: Private informal dispute resolution process in which a neutral third person, the mediator helps disputing parties to reach an agreement. The mediator has no power to impose a decision on parties.”*

Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyertakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam proses mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

Berdasarkan Pasal 31 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ada 2 cara, yaitu:

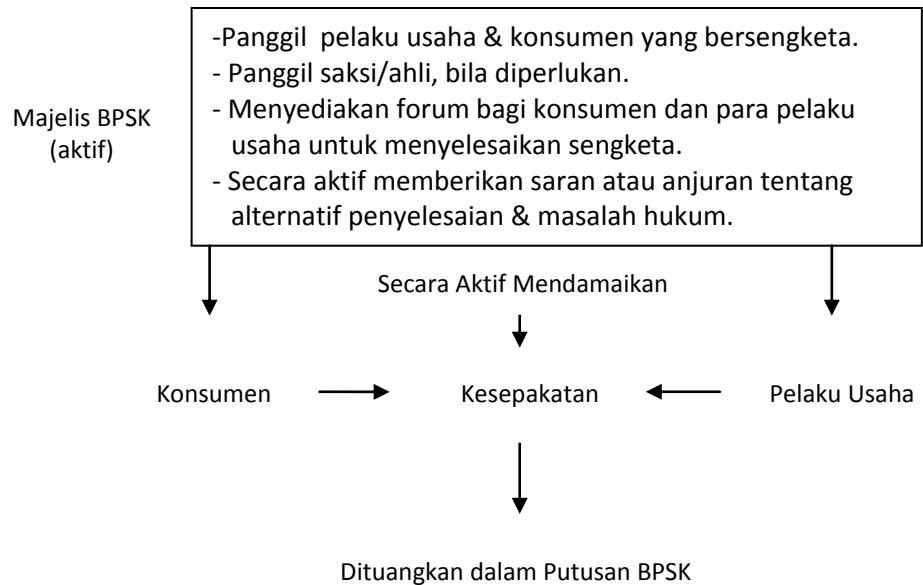
- a) Proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak sedangkan kepada majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertindak pasif sebagai mediator.
- b) Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu kaukus. Dimana proses ini merupakan proses penyelesaian sengketa melalui proses mediasi di mana dalam hal-hal tertentu para pihak baik konsumen atau pelaku usaha masing-masing dimediasikan secara terpisah. Hal ini diperlukan jika para pihak sulit untuk didamaikan.

Sama halnya dalam konsiliasi pada proses mediasi ini, atas permintaan para pihak, mediator dapat meminta diperlihatkan alat bukti baik surat atau dokumen lain yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seseorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketa. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai yang ditandatangani oleh para pihak.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa yang diserahkan kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menguatkan perjanjian tersebut.

Apabila diilustrasikan, maka proses penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:



Sumber: Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, hal 112

### 3) Persidangan dengan Cara Arbitrase

Berdasarkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga netral dan memberinya wewenang untuk memberinya keputusan.

Pada persidangan dengan cara arbitrase, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi. Proses pemilihan

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Pasal 32 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 dengan cara arbitrase dapat ditempuh melalui 2 (dua) tahap, yaitu:

- a. Para pihak memilih arbitor dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b. Arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi ketua Majelis.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara arbitrase dilakukan melalui 2 (dua) tata cara persidangan yaitu melalui persidangan pertama dan persidangan kedua, yaitu:

1. Prinsip pada persidangan pertama
  - a. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak (sesuai dengan Pasal 33 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.
  - b. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mendamaikan kedua belah pihak (berdasarkan Pasal 34 ayat (1) Kepmenperindag No.



350/MPP/12/2001, dalam hal tercapai perdamaian, maka hasinya wajib dibuatkan penetapan perdamaian oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Sesuai Pasal 35 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).

- c. Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dituangkan dengan surat pernyataan, disertai kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Sesuai Pasal 35 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001)
- d. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak (asas *audi et alteram partem*) (Pasal 34 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001), yaitu:
  - 1) Kesempatan yang sama untuk mempelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan memuat kutipan seperlunya (Berdasarkan Pasal 33 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).
  - 2) Pembacaan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapai perdamaian (Sesuai Pasal 34 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).

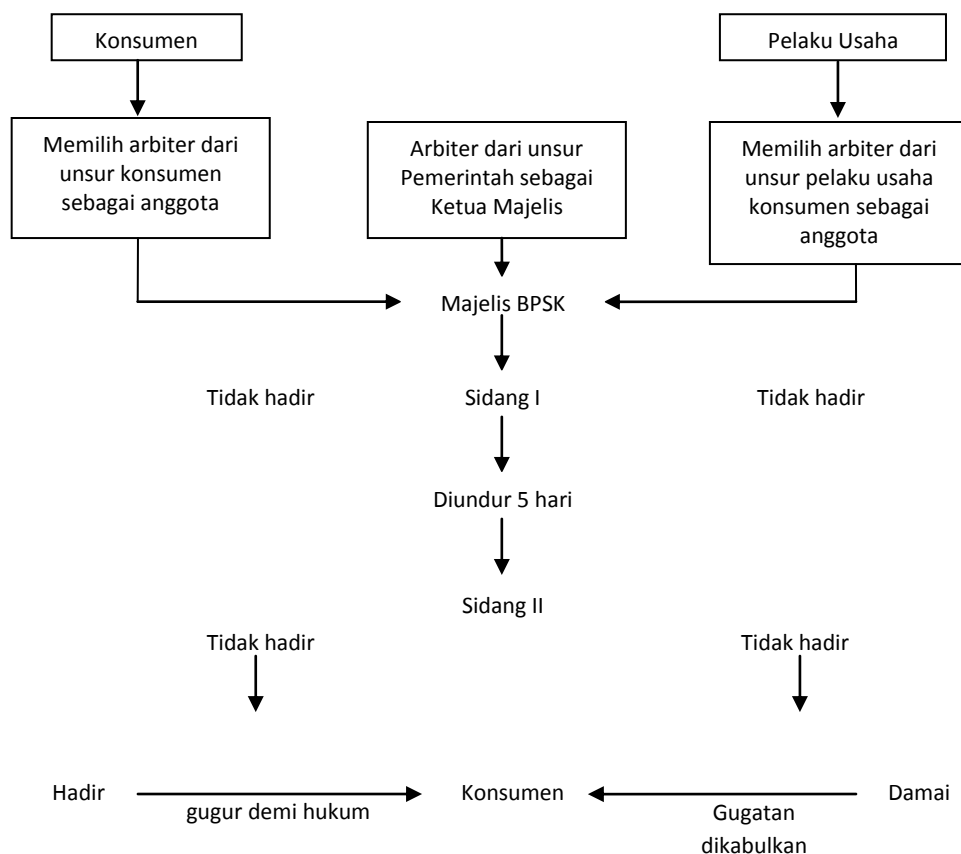
2. Prinsip-prinsip pada persidangan kedua, yaitu:

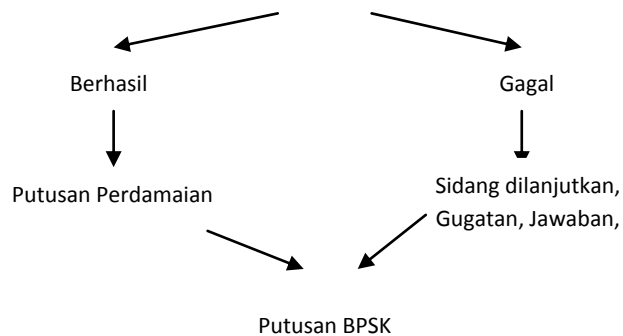
- a. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberikan kesempatan terakhir sampai persidangan kedua disertai kewajiban para pihak membawa alat bukti yang diperlukan, bila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama (Berdasarkan Pasal 36 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).
- b. Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam 5 (lima) hari kerja sejak hari persidangan pertama (Sesuai Pasal 36 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).
- c. Kewajiban Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberitahukan persidangan kedua dengan surat panggilan kepada para pihak (Pasal 36 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).
- d. Pengabulan gugatan konsumen, jika pelaku usaha tidak datang pada hari persidangan kedua (*verstek*), sebaliknya gugatan digugurkan, jika konsumen yang tidak datang (Berdasarkan Pasal 36 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang

mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan putusan.

Berikut adalah ilustrasi penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase:





Sumber: Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, hal 118

#### c. Tahap Putusan

Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen dapat dibedakan atas 2 jenis putusan yaitu:

1. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa dengan cara konsiliasi atau mediasi. Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
2. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara arbitrase. Putusan ini seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya

Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan namun tidak mencapai kata mufakat, maka putusan diambil dengan

suara terbanyak (*voting*), hal ini berdasarkan Pasal 39 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis.

Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat saksi administratif, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif (Pasal 37 ayat (5) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat berupa:

- a. Perdamaian
- b. Gugatan ditolak; atau
- c. Gugatan dikabulkan

Berdasarkan Pasal 38 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Majelis wajib memutuskan sengketa konsumen tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setelah putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan, selambat-lambatnya dalam

7 hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Apabila konsumen dan atau pelaku usaha menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan.

Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan tersebut maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha yang menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melampaui batas waktu untuk menjalankan putusan, maka dianggap menerima putusan.

## **2. Proses Peralihan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ke Pengadilan Negeri**

Berdasarkan Pasal 45 Ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Pada uraian sebelumnya mengenai putusan Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam hal ini putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jika para pihak tidak menerima putusan tersebut maka dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri hal ini sesuai dengan Pasal 56 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan dengan hasil wawancara kepada Hakim Pengadilan Negeri Makassar yaitu bapak Muh. Damis S.H., M.H. bahwa dengan adanya ketentuan Pasal 54 Ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa pada prinsipnya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan putusan final dan mengikat, berarti putusan tersebut tidak membutuhkan upaya hukum lanjutan. Dengan dikeluarkannya putusan yang bersifat final, maka dengan sendirinya sengketa yang diperiksa

telah berakhir. Para pihak yang bersengketa harus tunduk dan melaksanakan putusan yang sudah final tersebut. Namun di Pasal 56 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pihak yang merasa keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat mengajukan upaya “keberatan” ke Pengadilan Negeri.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Hakim Pengadilan Negeri Makassar yaitu Bapak Bontor Aroean, S.H., M.H., mengatakan bahwa upaya keberatan dilakukan jika salah satu pihak tidak puas dengan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sehingga jalan yang harus ditempuh adalah mengajukan keberatan terhadap putusan tersebut ke Pengadilan Negeri. Keberatan yang diajukan ke Pengadilan Negeri tersebut selanjutnya diproses sesuai dengan hukum acara perdata pada umumnya. Hakim yang mengadili perkara tersebut adalah hakim umum yang telah memperoleh sertifikasi niaga.

Menurut beliau dalam wawancaranya mengatakan bahwa pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terkait dalam perjanjian tersebut. Namun dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen membuka peluang pengajuan keberatan kepada



Pengadilan Negeri terhadap putusan Arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK, hal ini dipertegas dengan dikeluarkannya PERMA No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang di dalamnya mengatur bahwa keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Undang-undang No. 30 Tahun 1999 hanya memberi peluang masuknya lembaga peradilan pada 2 kondisi yaitu dalam hal diajukannya penetapan eksekusi dan manakala diajukan pembatalan putusan arbitrase.

Penyelesaian suatu perkara yang diajukan ke pengadilan dapat dibedakan yaitu:

1. *Jurisdiction Voluntaria* : dalam *Jurisdiction Voluntaria* tidak ada perselisihan dalam arti tidak ada yang disengketakan. Diajukannya perkara ke pengadilan, bukan untuk diberikan suatu keputusan, melainkan meminta suatu ketetapan dari hakim untuk memperoleh kepastian hukum. Seperti permohonan untuk ditetapkan sebagai ahli waris, permohonan ganti nama, permohonan pengangkatan anak angkat dan lain-lain.
2. *Jurisdiction Contentiosa* : dalam *Jurisdiction Contentiosa*, di sini ada sesuatu yang disengketakan. Sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan oleh pihak-pihak sendiri, sehingga

dimohonkan kepada hakim untuk diselesaikan sengketanya secara adil dan kemudian diberikan suatu putusan.

Bapak Bontor Aroean, S.H., M.H. dalam wawancaranya juga menjelaskan mengenai 3 bentuk putusan hakim, yaitu:

1. Putusan *Declaratoir* adalah putusan yang menerangkan, menegaskan suatu keadaan hukum semata-mata, misalnya penetapan mengenai ahli waris, anak angkat dan lain halnya.
2. Putusan *Condemnatoir* adalah putusan yang berisi penghukuman.
3. Putusan *Konstitutif* adalah putusan yang meniadakan suatu keadaan hukum atau menimbulkan keadaan hukum baru, misalnya putusan perceraian dan putusan mengenai kepailitan.

Berdasarkan adanya perbedaan kewenangan dan bentuk putusan tersebut di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan tentang hal itu (Susanti Adi Nugroho 2011: 264)

Keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa yang diajukan ke Pengadilan Negeri adalah termasuk *Jurisdiction Contentiosa*, karena ada hal-hal yang disengketakan antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, yang dimohonkan suatu putusan yang bersifat putusan *condemnatoir* yang berisi penghukuman (pemberian ganti kerugian)

Berkenaan dengan adanya peluang untuk mengajukan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen kepada pengadilan (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo 2007 : 265) melihatnya bahwa:

Hal ini adalah sebagai upaya yang memiliki hakikat yang sama dengan upaya banding terhadap putusan BPSK. Oleh karena itu, BPSK dengan sendirinya ditempatkan seolah-olah sebagai instansi pertama sedangkan pengadilan negeri merupakan instansi tingkat banding. Hal lain yang memudahkan penganalogian ini lebih disebabkan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen menggunakan hukum acara yang kurang lebih sama dengan hukum acara perdata yang berlaku di peradilan umum. Disamping itu, keberatan yang diajukan ke Pengadilan masuk ke ranah hukum acara perdata dengan sendirinya berlakulah ketentuan hukum acara perdata.

Hal tersebut juga ditegaskan dalam tulisan (Susanti Adi Nugroho 2011: 264) yaitu:

Penggunaan istilah keberatan tidak lazim dalam hukum acara yang berlaku, jika dikaitkan dengan ketentuan bahwa pengadilan negeri menerima pengajuan keberatan wajib memberikan putusannya dalam waktu paling lama 21 hari, sehingga tidaklah mungkin keberatan ini dianalogikan sebagai upaya gugatan baru atau perlawanan sangatlah formal dan memerlukan waktu yang lama. Dengan demikian upaya keberatan yang diajukan oleh pihak yang menolak putusan BPSK tidak lain haruslah ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan upaya hukum yang dapat dianalogikan sebagai upaya hukum banding, karena mengingat bahwa di dalam hukum acara di Indonesia tidak mengenal kata keberatan di dalamnya. Selanjutnya jangka waktu yang telah ditetapkan selama 21 hari majelis hakim sudah harus memutus perkara tersebut

juga menunjukkan bahwa keberatan ini bukanlah suatu perkara layaknya perkara yang baru didaftarkan, karena pendaftaran perkara baru hingga putusanya perkara memakan waktu yang lama, jadi pantaslah jikalau keberatan tersebut dianalogikan setingkat dengan banding.

## **B. Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Eksekusi merupakan suatu tindakan hukum yang dilakukan oleh pengadilan kepada pihak yang kalah pada suatu perkara yang diajukan di muka pengadilan. Sedang istilah lain yang sering dipergunakan selain kata eksekusi yakni “pelaksanaan putusan”.

Pada dasarnya suatu putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang pasti dapat dijalankan. Oleh karena itulah putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara.

Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun putusan keberatan, namun Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan hal tersebut. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari pengadilan negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa.

Menyimak rincian tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditentukan tersebut, ternyata Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak memiliki wewenang untuk melaksanakan putusannya, sebagaimana wewenang yang dimiliki oleh suatu badan peradilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen, dan wewenang menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar oleh pelaku usaha dan mewajibkan pelaku usaha untuk membayar ganti kerugian kepada konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus lebih dahulu meminta penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri berdasarkan ketentuan Pasal 57 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum pasti, dan putusan yang mengandung perintah kepada suatu pihak untuk melakukan suatu perbuatan.

Adapun Purwoto S. Gandasubrata mengemukakan asas-asas hukum eksekusi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan eksekusi adalah (Susanti Adi Nugroho 2011 : 365) bahwa:

1. Eksekusi dijalankan atas putusan pengadilan yang sudah berkekuatan hukum tetap, apabila terekskusi tidak mau melaksanakan putusan sukarela, kecuali undang-undang menentukan lain.
2. Yang dapat dieksekusi adalah amar putusan yang bersifat penghukuman (*Comdemnatoir*), sedangkan putusan yang bersifat konstitutif atau *declaratoir* tidak memerlukan eksekusi.

3. Eksekusi dilakukan atas perintah dan di bawah pimpinan ketua pengadilan negeri yang bersangkutan, dilaksanakan oleh Penitera dan juru sita dengan bantuan alat kekuasaan negara di mana diperlukan.
4. Eksekusi dilaksanakan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara terbuka dan diusahakan supaya perikemanusiaan dan perikeadilan tetap terpelihara.

Terhadap putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ada 2 kemungkinan yang terjadi, yakni putusan dilaksanakan secara sukarela atau putusan tersebut dimintakan fiat eksekusi ke pengadilan. Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menyebutkan bahwa Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah final dan mengikat dimintakan fiat eksekusinya oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan.

Ada 3 macam eksekusi yang dikenal dalam Hukum Acara perdata (Susanti Adi Nugroho 2011 : 358) yaitu:

1. Eksekusi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 196 HIR dan seterusnya dimana seseorang dihukum untuk membayar sejumlah uang.
2. Eksekusi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 225 HIR, di mana seseorang dihukum untuk melaksanakan suatu perbuatan.
3. Eksekusi riil, yang dalam praktek banyak dilakukan karena diperlukan akan tetapi tidak diatur dalam HIR.

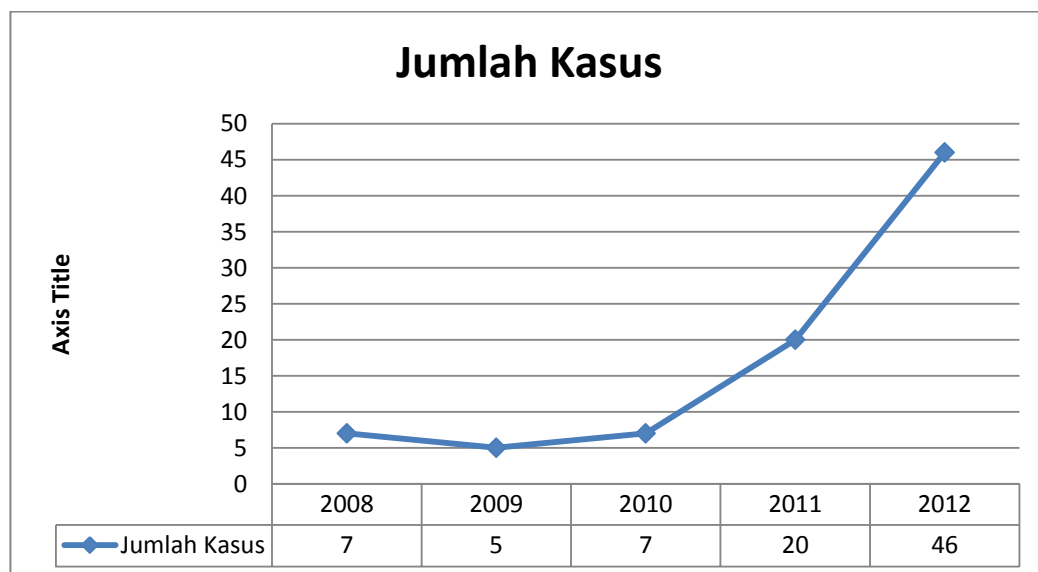
Penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada hakikatnya bertujuan untuk mendapatkan ganti kerugian bagi konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk

menjamin agar tidak akan terjadi kembali atau tidak terulangnya kerugian yang diderita oleh konsumen.

### 1. Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Makassar

Berdasarkan bahan yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Makassar, jumlah kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar dari tahun 2008 sampai dengan 2012 antara lain:

**Tabel 1** : Jumlah kasus yang diajukan kepada BPSK Kota Makassar sejak 2008 hingga 2012

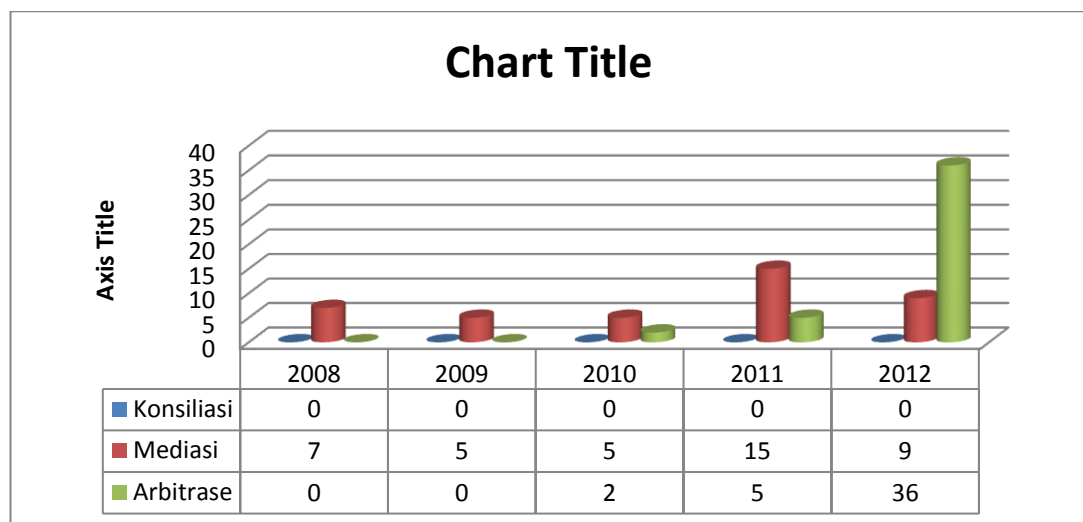


Sumber: Data yang didapatkan penulis dari BPSK Kota Makassar

Berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis selama melakukan penelitian kurang lebih 1 bulan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan melihat grafik di atas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat penyelesaian sengketa konsumen dari tahun ke tahun

semakin meningkat. Adapun grafik yang menurun tidak terlalu signifikan yaitu pada tahun 2009. Terjadi peningkatan yang sangat tajam terhadap jumlah kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu pada Tahun 2012, kasus yang terjadi saat itu didominasi oleh kasus pembiayaan kendaraan bermotor. Karena pada tahun 2012 banyak konsumen yang dirugikan oleh lembaga pembiayaan tersebut sehingga konsumen secara bersama-sama mengadukan sengketa mereka ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Makassar. Hal ini tentu menunjukkan bahwa masyarakat (konsumen) telah paham akan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga khusus yang menangani sengketa konsumen.

**Tabel 2** : Jumlah Kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar melalui Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase

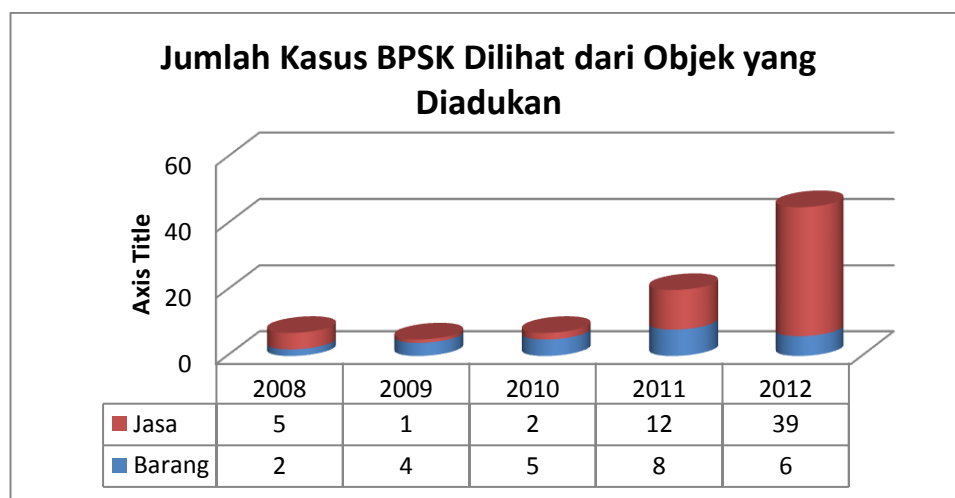


Sumber: Data yang didapatkan penulis dari BPSK Kota Makassar



Grafik di atas menunjukkan jumlah kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berdasarkan konsiliasi, mediasi, ataupun arbitrase. Nampak jelas dari grafik di atas bahwa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen belum atau tidak pernah terjadi penyelesaian sengketa melalui konsiliasi. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis telah lakukan kepada anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu bapak Kamaluddin mengenai alasan mengapa tidak pernahnya terjadi penyelesaian sengketa secara konsiliasi bahwa karena pada tahap ini hanya sebatas mempertemukan kedua belah pihak, sehingga untuk mencapai suatu kesepakatan pada tahap ini masih sangat sulit. Biasanya juga bagi para pihak di tahap ini tidak langsung memutuskan suatu kesepakatan sehingga harus dilanjutkan ke tahapan selanjutnya yaitu mediasi.

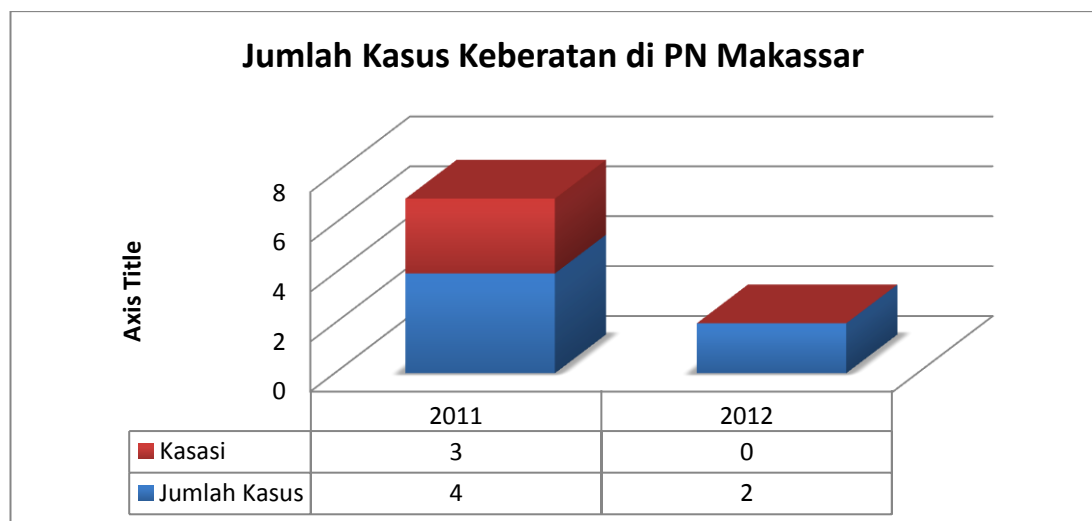
**Tabel 3 :** Jumlah Kasus yang masuk ke BPSK dilihat dari Objek yang diadukan



Sumber: Data yang didapatkan penulis dari BPSK Kota Makassar

Berdasarkan grafik di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kasus yang selama ini diadukan oleh konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Makassar yaitu berdasarkan objek aduannya yaitu kasus dalam bidang jasa, terutama yang berhubungan dengan Lembaga Pembiayaan. Kasus itulah yang paling mendominasi yang masuk ke dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

**Tabel 4** : Jumlah Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Negeri Makassar



Sumber: Data yang diperoleh penulis di Pengadilan Negeri Makassar

Grafik di atas menunjukkan data tentang keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang di ajukan di Pengadilan Negeri Makassar. Berdasarkan data tersebut secara keseluruhan mulai dari tahun 2011-2012 ada 6 kasus keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan 3 yang melanjutkan perkara tersebut pada tingkat kasasi. Berdasarkan

hasil wawancara penulis kepada hakim Pengadilan Negeri Makassar yaitu Bapak Bontor Aroean, S.H, M.H. dan Muh. Damis S.H., M.H. pada tanggal 23 April 2013 pukul 10.14 Wita memang membenarkan bahwa selama ini kasus mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jumlahnya sangat sedikit yang ditangani oleh Pengadilan Negeri Makassar sehingga penulis juga mendapatkan data yang masih minim mengenai kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Makassar.

**Tabel 5** : Penetapan eksekusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Makassar

No.	Tahun	Perihal Kasus	Keterangan
1.	2011	Kehilangan Motor di Parkiran	Damai
2.	2011	Penarikan Motor	Belum Tereksekusi
3.	2012	Pembiayaan	Belum Tereksekusi
4.	2012	Pembiayaan	Belum Tereksekusi
5.	2012	Pembiayaan	Belum Tereksekusi

Sumber: Data yang diperoleh penulis dari Pengadilan Negeri Makassar

Data yang didapatkan penulis mengenai jumlah penetapan eksekusi yang diminta di Pengadilan Negeri Makassar juga hanya mulai dari tahun 2011 sampai dengan 2012, di mana jumlahnya hanya

5 kasus dan satu diantaranya menyatakan damai dan keempatnya masih belum tereksekusi. Alasan yang diajukan narasumber yaitu Bapak Ramli Djalil selaku Panitera di Pengadilan Negeri Makassar yang telah penulis wawancarai tanggal 3 Juni 2013 pukul 13.04 Wita mengenai belum terlaksananya eksekusi kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah masih sulitnya untuk melakukan eksekusi karena masih menunggu penetapan dari Ketua Pengadilan dan amar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut masih membingungkan sehingga pengadilan masih sulit untuk mengeksekusi putusan tersebut.

Bapak Ramli juga menyatakan bahwa pada dasarnya sangatlah sulit untuk melakukan eksekusi yang isinya berupa pemberian sejumlah ganti kerugian ataukah memerintahkan seseorang untuk menyerahkan barang, karena tidak semua orang mau melakukan apa yang diperintahkan oleh Pengadilan. Isi dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada dasarnya memuat hal ganti kerugian ataukah penyerahan barang. Nominalnya pun juga terbilang sedikit. Berbeda dengan eksekusi riil yang pada dasarnya berisi mengenai pengosongan tempat, itu selalu bisa langsung dieksekusi tinggal menunggu penetapan dari Ketua Pengadilan kemudian Panitera dibantu oleh juru sita bisa langsung mengeksekusi lahan tersebut. Selain itu sulitnya melaksanakan putusan BPSK karena Undang-undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak mengatur

secara tegas sanksi rill yang diberikan oleh pihak yang tidak melaksanakan putusan. Hal ini terbilang cukup sulit untuk mengeksekusinya, upaya saat ini yang bisa ditempuh hanyalah menumbuhkan kesadaran hukum bagi para pihak untuk mau melaksanakan putusan itu.

## **2. Efektivitas Pelaksanaan Putusan Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar**

Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu perhatian pemerintah terhadap warga masyarakat demi terciptanya keadilan yang merata disegala golongan masyarakat. Terkhusus bagi konsumen yang merasa dirugikan akibat penggunaan produk/barang pelaku usaha. Karena sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha ini biasanya memiliki nilai nominal yang kecil sehingga terkadang masyarakat enggan untuk mengajukannya ke Pengadilan Negeri karena tidak sebanding dengan nilai harga barang dengan harga biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada dasarnya dibentuk karena adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.

Dibentuknya lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka penyelesaian sengketa konsumen dapat

diselesaikan secara tepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan keputusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Jika putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan. Dengan demikian, maka terciptanya penyelesaian sengketa konsumen secara tepat, mudah dan murah menjadi tolak ukur tercapainya tujuan dari dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen, putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Kamaluddin selaku anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sekaligus menjabat sebagai Kepala Seksi Bidang Hukum, mengatakan bahwa putusan final dan mengikat pada Pasal 54 ayat (3) diartikan sebagai sudah tidak adanya upaya hukum lanjutan baik itu berupa banding maupun kasasi. Namun ada Pasal 56 ayat (2) yang menyebutkan bahwa para pihak yang tidak menerima putusan itu bisa mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri. Beliau berpendapat bahwa dilihat dari ketentuan-ketentuan pasal tersebut jelas terjadi ketidaksesuaian pasal yang satu dengan pasal yang lainnya. Hal ini mengakibatkan putusan BPSK menjadi tidak efektif, kembali lagi berdasarkan atas asas kepastian hukum yang diterima oleh konsumen yang notabene telah dirugikan oleh pelaku usaha karena dengan adanya keberatan atas putusan BPSK tersebut, maka akan memakan waktu yang panjang untuk dilaksanakannya putusan itu. Menurut beliau meskipun pencantuman pasal mengenai keberatan tidak dituliskan di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tetap saja secara manusiawi orang-orang yang berperkara pasti akan menempuh upaya hukum apapun untuk bisa memenangkan dirinya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Rustan selaku anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menegaskan bahwa berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa apabila konsumen atau pelaku usaha

menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dapat mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Jika hal itu terjadi, maka akan memperpanjang waktu penyelesaian sengketa konsumen sekaligus menambah beban biaya yang harus ditanggung oleh para pihak. Hal ini sedikit bertentangan dengan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan Pasal-Pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien.

Sebagai pelaku usaha yang mempunyai posisi tawar yang lebih tinggi akan tidak mengalami kesulitan mengenai pembiayaan karena memang mempunyai kekuatan finansial yang cukup, akan tetapi lain halnya dengan konsumen, posisi tawar yang lemah menyebabkan konsumen cenderung merasa kesulitan jika harus berlawanan dengan pelaku usaha. Dengan demikian, maka penyelesaian sengketa menjadi tidak efektif karena harapan dari pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk dapat menjalankan proses beracara yang bersifat cepat, mudah (sederhana) dan murah masih sulit tercapai. Sehingga efektivitas dari pelaksanaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen menjadi diragukan.

Secara etimologi kata efektivitas berasal dari kata “effective” yang telah diadopsi ke dalam Bahasa Indonesia dan memiliki makna



“berhasil”, dalam bahasa Belanda “effectief” memiliki makna “berhasil guna” dan efektivitas hukum secara tata bahasa dapat diartikan sebagai keberhasilan pelaksanaan hukum itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan konsumen yaitu M. Nawir adalah salah satu konsumen pembiayaan yang pernah mengajukan gugatan yang pernah mengadakan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengenai kasus penipuan yang dilakukan oleh salah satu lembaga pembiayaan, pada tanggal 3 Mei 2013 pukul 12.06 mengaku telah puas atas putusan BPSK, diwaktu yang sama penulispun menanyakan tanggapan bapak M. Nawir tentang prosedur beracara di BPSK dan konsumen tersebut menjawab bahwa prosedur beracara di BPSK dilaksanakan secara cepat. Responden menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dikeluarkan tepat waktu sesuai dengan yang dimuat di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, demikian juga dengan pelaksanaan putusannya. Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen cukup puas. Hal ini juga dapat dilihat dari keseluruhan kasus yang masuk di BPSK selama kurung waktu kurang lebih 5 tahun terakhir sebanyak kurang lebih 85 kasus diantaranya 41 untuk mediasi dan 43 untuk arbitrase, hanya ada 5 kasus yang diajukan keberatan di Pengadilan Negeri setempat.

Hal yang sama juga dikemukakan dari hasil wawancara Bapak Rusdi D.L. selaku pelaku usaha di bidang pembiayaan yang mengatakan bahwa terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah baik, meskipun terkadang sedikit merugikan pelaku usaha tapi karena kita semua mau melihat baiknya, oleh karena itu biasanya sebagai pelaku usaha biasanya mengikuti saja secara damai apa yang diputuskan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan dalam penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Makassar relatif murah dan dapat dijangkau oleh konsumen yang sebagian besar yang memiliki tingkat keuangan yang masih rendah. Selain itu tanggapan responden mengenai prosedur administrasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga sederhana dan tidak berbelit-belit, karena tata cara yang dilaksanakan tidak terlalu formil seperti yang biasa dilaksanakan di pengadilan, akan tetapi lebih bersifat dan bernuansa kekeluargaan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis juga menyimpulkan bahwa secara garis besar efektif atau tidak efektifnya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibagi atas 2 (dua) sudut pandang yang pertama berdasarkan sudut pandang konsumen bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sudah efektif dilihat dari proses beracara yang mudah, cepat, dan murah.

Sedangkan jika dilihat dari sudut pandang peraturan pelaksanaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah tidak efektif hal ini karena pada Pasal 54 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ayat (3) menegaskan bahwa putusan Majelis BPSK itu bersifat final. Final dapat diartikan sebagai suatu putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, sehingga terhadapnya tidak dapat diajukan upaya banding dan kasasi. Kembali timbul kerancuan tentang kata final dan mengikat dari pasal tersebut, dengan dibukanya kesempatan kepada para pihak yang merasa dirugikan oleh Keputusan BPSK untuk mengajukan keberatan pada peradilan umum, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK, Sehingga dapatlah disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final. Sementara pengertian kata " mengikat " dalam pasal tersebut adalah putusan itu wajib dilaksanakan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan sebagaimana terurai pada bab sebelumnya, dalam penulisan skripsi ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang dapat diuraikan secara sederhana sebagai berikut:
  - a. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di bagi atas 2 tahap yaitu tahap pengajuan gugatan dan tahan persidangan.
  - b. Konsumen dapat mengajukan gugatan secara tertulis maupun lisan ke sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dilakukan pemanggilan terhadap pelaku usaha.
  - c. Pada tahap persidangan dibagi menjadi 3 tahapan yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

- d. Putusan mediasi dituangkan dalam Nota Perdamaian dan putusan arbitrase dituangkan dalam bentuk Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Keefektifan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dilihat dari 2 aspek yaitu efektif dari proses beracaranya karena proses beracara yang mudah, cepat, dan murah dan tidak efektif dari pelaksanaan putusannya karena terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final masih dimungkinkan adanya upaya keberatan di peradilan umum.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pentingnya dijadwalkan sosialisasi secara berkala oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar. Mengingat bahwa pentingnya kedudukan lembaga tersebut dalam menyelesaikan masalah-masalah perlindungan konsumen. Agar kepentingan dan hak-hak konsumen tidak lagi terabaikan.
2. Mengingat bahwa masih adanya putusan Badan Penyelesaian Sengketa yang belum dieksekusi di Pengadilan Negeri Makassar dengan alasan mengenai putusan yang tidak jelas, maka diharapkan partisipasi aktif dari semua pihak baik itu konsumen, pelaku usaha, ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu sendiri agar putusan tersebut tidak lagi menjadi terkatung-

katung sehingga dapat memberikan kepastian hukum bagi pihak yang bersengketa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. 2000. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Cetakan ketujuh. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Abdul Halim Barkatullah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen "Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran"*. Nusa Media: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Hak-hak Konsumen*. Nusa Media: Bandung.
- Achmad Ali. 2009. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*. Kencana Predana Media Group : Jakarta
- Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Rajawali Pers: Jakarta
- Ahmadi Miru, Sutarman Yudo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Anonim. 2002. *Himpunan Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta
- Hadi Setia Tunggal. 2004. *Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Perlindungan Konsumen*. Harvarindo: Jakarta
- Happy Sutanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia: Jakarta.
- M Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Akademia: Jakarta
- M. Yahya Harahap. 2004. *Hukum Acara Perdata*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Rajakungkuk, Erman, et. al. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju: Bandung

R Soeroso. 1993. *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika: Jakarta

Sudikno Mertokusumo. 1985. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Edisi kedua. Liberty: Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2006. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Edisi ketujuh. Liberty: Yogyakarta.

Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Prenada Media Group: Jakarta.

Syawali Husni dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Mandar Maju: Bandung.

Yusuf Shofie. 2009. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.

Perundang-undangan:

Kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia

Kitab Undang-undang Hukum Acara Perdata Indonesia

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen



Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006  
Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan  
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sumber Lainnya:

FH.Unsoed. (2013). " *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*" diperoleh 27 Januari 2013 dari  
<http://fh.unsoed.ac.id/sites/default/files/fileku/dokumen/13.%20Kurniawan.pdf>

Repository.USU. (2009). " *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Produk Cacat dalam Kaitannya dengan Tanggung Jawab Produsen*" diperoleh 27 Januari 2013 dari  
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/5254/1/09E01762.pdf>

